

## 「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプラン

株式会社 きらやか銀行

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」（以下、「本方針」といいます。）に基づき、きらやか銀行は、「お客さま本位の業務運営」実践のため以下のアクションプランを実施します。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

また、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の施策に取り組めます。

#### 【取組み事項】

- お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップ構築に努めます。
- 企業文化への定着のため、研修等により役職員の啓蒙に継続的に取り組んでまいります。
- お客さまに対し金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

### 2. 利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、これに基づき適切な管理に努めます。また、利益相反の可能性を判断するに当たっては、例えば当行運用部門が、資産の運用先に当行法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶなどといった場合の影響についても考慮いたします。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めます。

#### **4. 重要な情報の分かりやすい提供**

当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案に当たって重要な情報をお客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するとともに、以下の施策を通じて適切かつ十分な情報提供に努めます。

##### **【取組み事項】**

- 金融商品等の提案に当たっては、基本的な商品の仕組み、リスク及びリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。
- お客さまの金融商品の知識、投資経験、財産の状況及びお取引の目的等の情報を適切に把握し、お客さまのニーズ・ご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。
- お客さまの金融知識や投資経験等を踏まえ、明確で分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特に注意していただけるよう丁寧な説明に努めます。

#### **5. お客さまにふさわしいサービスの提供**

当行は、お客さまの財産の状況、金融商品取引の経験、知識及びお取引の目的・ご意向等の情報を適切に把握し、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品等の提供に努めます。

##### **【取組み事項】**

- お客さまのご意向・ニーズを適切に把握したうえでお客さまのライフプランを踏まえた資産形成について検討し、これに基づいた金融商品等の提案に努めます。
- お客さまに金融商品等の提案を行う際には、類似商品や代替商品等の内容と比較することで最適な運用方法をご判断いただけるような説明に努めます。
- 商品ご購入後も運用状況や市場動向などの情報をお客さまに提供し、適切なアフターフォローの実施してまいります。
- お客さまにとって投資対象としてふさわしい金融商品等であるかについて、当該商品におけるリスク・リターンや手数料等の基本的な仕組み、特性について十分に事前に適切性を確認したうえで提案を行います。
- お客さまへ最適なお提案をするために必要な知識・スキル習得のため、職員向けに充実した教育・研修を実施します。またお客さまに対しても金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当行は、本方針への取組みを促進するような業績評価体系や職員への研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制の整備に努めます。

※当行では、以下の金融商品等については販売・推奨を行っておりません。

- 複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品
- 複雑またはリスクの高い商品
- 当行が組成に携わる金融商品

以上